



Anne Souléliac
27 Avril 2021



01 53 62 40 30

▶ *La ligne de France Assos Santé*

Connaître ses droits en matière de santé et les faire appliquer

Qu'entend-on quand on parle de droits des usagers ?

- **Les droits individuels** : droits fondamentaux reconnus à toute personne comme le droit à la protection de la santé mais également des droits plus spécifiques comme obtenir la communication de son dossier médical, désigner une personne de confiance, être informé concernant son état de santé, etc.
- **Les droits collectifs** : le droit de représentation des usagers du système de santé réservé aux membres des associations agréées

Droit de bénéficier des soins, d'une prise en charge et d'un accompagnement de qualité

■ Absence de discrimination:

- Tous les établissements de santé et tous les intervenants du système de santé doivent tout mettre en œuvre pour garantir l'accès aux soins à toute personne, sans considération de son âge, de ses origines, de sa nationalité, de sa situation personnelle ou financière.

• Qualité des soins:

- Soins consciencieux et conformes aux données acquises de la science
- Soins appropriés à l'état de santé du patient (prise en charge douleur)
- Prise en charge et d'un accompagnement individualisé

Respect de la vie privée

- Secret médical : couvre l'ensemble des informations portées à la connaissance du professionnel de santé.
- Respect de l'intimité : Lors des soins, toilettes, consultations, traitements pré et post-opératoires, radiographies, brancardages etc....

Devoir d'information

Devoir d'information sur son état de santé

L'article L1111-2 du Code de la Santé publique prévoit ainsi que « *Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé* ».

L'information doit:

- être **complète**
- délivrée dans le cadre d'un entretien individuel
- **Adaptée et claire**

Devoir d'information sur le cout des soins

- L'obligation d'informer porte:
 - sur le coût de l'acte
 - sur les conditions et le niveau de prise en charge financière des soins par les régimes obligatoires de l'Assurance maladie.

L'accès à mon dossier médical

- Toute personne a le droit d'accéder à son dossier médical.
- Le dossier médical ne doit pas être confondu avec le dossier médical partagé ou le dossier pharmaceutique.
- Pas de dossier médical unique par patient : Le patient dispose d'un dossier par professionnel de santé avec qui il est en relation.

La communication du dossier médical constitue une obligation pour le professionnel de santé ou pour l'établissement et un droit pour le patient.

Le Dossier médical Partagé (DMP)

Dossier médical numérique destiné à favoriser la prévention, la qualité, la continuité et la prise en charge coordonnée des soins des patients

- Attention !! Le DMP ne se substitue pas au dossier que tient chaque établissement de santé ou chaque professionnel de santé.
- La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) est maître d'œuvre et responsable des données hébergées au sens de la Loi Informatique et libertés de 1978.
- site dédié pour créer son DMP: www.dmp.fr

Le consentement

➤ Corollaire du droit d'être informé sur les soins

- L'information délivrée par le médecin doit permettre de donner un **consentement libre et éclairé** aux interventions et actes médicaux.
- Vous prenez avec lui les décisions concernant votre santé, sans contrainte et en toute connaissance de cause.
- Le professionnel de santé **doit respecter votre volonté**, après vous avoir informé des conséquences de vos choix.

- Liberté de choix du praticien et de l'établissement sauf urgence ou si ce choix perturbe l'organisation du service, les exigences sanitaires de continuité des soins

Documentation A.5 Le consentement aux soins

<https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2019/08/Consentement-aux-soins.pdf>

Prise en charge de la douleur et accès aux soins palliatifs

Prise en charge de la douleur: à tout moment de la prise en charge médicale

- La douleur doit être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée

Soins palliatifs:

Soins actifs et continus visant à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage

Documentation : la prise en charge de la douleur

https://www.france-assos-sante.org/publication_document/a-11-la-prise-en-charge-de-la-douleur/

La personne de confiance

- Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.
- Désigner une personne de confiance n'est pas une obligation.
- Le choix de la personne de confiance est libre
- Le rôle de la personne de confiance est très différent en fonction de l'état de santé de la personne malade et du contexte médical dans laquelle elle se trouve.

Documentation A.6 La personne de confiance

https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2020/09/Fiche-A.6_La-personne-de-confiance_2020.pdf

Les directives anticipées

- Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée *directives anticipées* pour préciser ses souhaits concernant sa prise en charge médicale et sa fin de vie.
- Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

Documentation A.12 Fin de vie et directives anticipées

https://www.france-assos-sante.org/publication_document/a-12-fin-de-vie-et-directives-anticipees/

Réclamations et indemnisations des préjudices

Toute personne ayant un intérêt à agir a le droit d'exprimer ses observations/ Griefs /plaintes et réclamations en matière de respect des droits des usagers et de la qualité de la prise en charge auprès d'un établissement sanitaire ou médico social

Toute personne s'estimant victime d'un accident médical, une affection iatrogène ou une infection nosocomiale peut prétendre à une indemnisation de son préjudice

Les droits collectifs : représentation des usagers

- La notion de démocratie sanitaire s'est imposée
- La plupart des instances du système de santé prévoient la présence de représentants des usagers qui ont la mission de représenter l'ensemble des usagers, de défendre leurs intérêts et leurs droits.
- Il s'agit de personnes physiques, bénévoles, membres d'associations agréées en santé

Leurs missions :

Ils formulent des recommandations et travaillent prioritairement sur le respect des droits des usagers, leur accueil, la qualité et la sécurité des soins et plus généralement l'organisation du système de santé.

Commissions des usagers et conseil de vie sociale

La Commission des usagers :

- Veille au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.
- Examine les réclamations adressées par les usagers, informe sur les voies de conciliation et de recours.
- Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport présenté au conseil de surveillance de l'hôpital

Le conseil de vie sociale :

- instance élue par les résidents et familles d'un établissement médico-social, comme les résidences autonomie et les EHPAD
- Composé de représentants des résidents, familles et du personnel de l'établissement
- donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie...
- rôle consultatif.